



سياسة صرف المساعدات

جمعية اتقان للتنمية والتمكين



سياسة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

- الجمعية :** يقصد بها **جمعية اتقان للتنمية والتمكين**
- المستفيدين:** هو كل مستفيد من خدمات **جمعية اتقان للتنمية والتمكين** وفق أنظمتها ولوائحها .
- الأرملة :** هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول ابنائها وغير موظفة.
- المطلقة :** هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .
- الاسرة :** يقصد بها كل مستفيدة/ة مسجل **بجمعية اتقان للتنمية والتمكين** وابناءه .
- الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات :** التزام المستفيد بأنظمة و لوائح **جمعية اتقان للتنمية والتمكين**.
- الخدمات :** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات :** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
- لجنة الحقوق و الواجبات :** اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .
- المهجورة :** وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .



شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

- يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:
١. أن يكون سعودي الجنسية او مقيم في المملكة العربية السعودية.
 ٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية او حسب مايراه المجلس في حال كانت الخدمة تقدم عن بعد .
 ٣. أن يكون المستفيد باحث او على رأس العمل.
 ٤. يتم قبول المستفيد وفقاً للأنظمة التي تراها الجمعية وقد تختلف من مستفيد لآخر حسب العمر أو الدخل أو الحالة الاجتماعية وغيرها .

المستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة الهوية الوطنية.
٢. صورة اخر فاتورة كهرباء.
٣. صورة من عقد الايجار(في حال كان السكن مستأجر).
٤. صورة من العنوان الوطني للسكن .
٥. صورة بمصادر الدخل للأسرة أو الفرد

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية) :

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء .
- ت- إثبات عدم الزواج

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية) :

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
- ب- صورة صك الاعالة.
- ت- إثبات عدم الزواج
- ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الدعم العيني او المادي (ان وجد) المناسب للحالة والمتوفر في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث/ة اجتماعي اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث/ة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
٣. الحصول على الخدمات والدعم كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم له بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او دعم للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الدعم والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية :

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة :

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الدعم وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الدعم والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الدعم والخدمة الذين يقدمون الخدمة لك .

٢. معرفة هوية الباحثين الاجتماعيين المسؤولين عن تقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الدعم لكم .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث/ة الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة او الفرد سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٧. للنساء الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
٩. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٠. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ة الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية :

١. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. انتقال الأسرة او الفرد الى خارج نطاق الجمعية .
٣. الأسر او الفرد الذي يقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٤. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٥. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
٦. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوية .
٧. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٨. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده، أخوته، أبويه)
٩. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١٠. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بين تسجيله في أحد النطاقين .
١١. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
١٢. في حال رفض التعاون مع الباحث/ة الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .



ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

- ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي :
١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (رقم الجوال / البريد الالكتروني) .
 ٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
 ٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 ٤. تحديد الضرر.
 ٥. أسباب التظلم.
 ٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 ٧. تحديد الطلب المراد.
 ٨. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 ٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .

٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان دعوى المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

صرف الاعانة النقدية ان وجدت :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث/ة الاجتماعي.
- ٢- عدم قدرة الفرد على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- يحدد مبلغ الصرف ومدته من قبل إدارة الجمعية بالطريقة التي تراها مناسبة .
- ٤- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد تكون.
 - ب- دخل المستفيد.
 - ت- توفر ميزانية للمشروع.

الاستفادة من الدورات التدريبية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث/ة الاجتماعي/ة
- ٢- عدم قدرة الفرد على الالتحاق بالبرامج التدريبية بسبب قلة المادة
- ٣- تقييم حالة الفرد من خلال المقابلة الشخصية او الاستبيانات لضمان كفاءة تقديم البرامج للمستحقين
- ٤- أي شروط أخرى تضعها الجمعية



ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .
٥. للجمعية الحق في رفض الطلبات غير مكتملة البيانات أو التي تحتوي على بيانات مغلوطة.
٦. يحق للجمعية طلب بيانات إضافية من المستفيد في حال عدم وضوح حالة المستفيد
٧. الجمعية غير ملزمة بتأمين أي دعم أو دورات تدريبية للمستفيد بشكل دوري وانما يكون الدعم أو الخدمة حسب توفر ميزانية او تبرعات لمشاريع الجمعية
٨. يلتزم المستفيد بتقديم كلاً من البيانات التالية (الاسم كما هو مسجل بالهوية – رقم الجوال – تاريخ الميلاد – عدد أفراد الأسرة) وغيرها من البيانات التي تطلبها الجمعية من المستفيد

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات لجمعية اتقان للتنمية والتمكين
في اجتماع مجلس الإدارة
المنعقدة بتاريخ ٢٠٢٥/١٠/٠٨ م الموافق ١٤٤٧/٠٤/١٦ هـ